الاتحـــاد الدولـــــي للاتصـــــالات

المؤتمـــر العالمـــي لتنميـــة الاتصـــــالات
لعام 2002

إسطنبول، تركيا، 18 – 27 مارس 2002

الوثيقـــة A-93
6 مارس 2002
الأصل: بالإنجليزية

البند 6 من جدول الأعمال

الجلسة العامة

جمهورية إندونيسيا

مقترحات بشأن أعمال المؤتمر

مبادرة إندونيسيا لسد الفجوة الرقمية:
نهج متكامل إزاء تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات الحكومية الإلكترونية

1. مقدمة

من الملاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفر فرصاً غير مسبوقة لتقديم حلول للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، للبلدان النامية والفقيرة. فهي تساعد في اتصال هذه البلدان بالاقتصاد العالمي وفي خلق إطار جديد للتنمية. وهذه فرصة جديدة أمام كل بلد يحتاج إلى التصور المناسب لكل موقف وللموارد المتاحة بين يديه. وهذا التصور يمكن أن يكون أساساً جيداً لقرار واضح وخلاق يربط البلد النامي بالاقتصاد العالمي المبني على المعلومات. كما أن القرار الصحيح يعتبر بدوره خطوة أولى نحو سد الفجوة الرقمية.

وينبغي أن يأخذ هذا القرار شكل استراتيجية تحدد كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظروف البلد المعني. كما أن الاستراتيجية التي تفيد من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب أن تأخذ في اعتبارها الجوانب الهامة لأنشطة الناس اليومية. ويجب أن يستفيد هذا النهج من أفضل الإمكانات وأفضل الموارد في كل جانب من جوانب هذه الأنشطة.

ولما كانت القدرات والموارد موزعة في الغالب بين عدة منظمات أو كيانات، فلا بد من وجود تعاون أو شراكة تعمل على نجاح الاستراتيجية. ويمكن أن تقوم هذه الشراكة على الصعيد المحلي أو الوطني أو العالمي. ومن الطبيعي أن نجاح هذا التعاون يتوقف على مراعاة مصالح كل طرف فيه.

وفي كثير من البلدان تقع المسؤولية والمبادرات في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية على عاتق الحكومة باعتبارها خدمة عامة والتزاماً عاماً. ومع ذلك فهناك أنشطة كثيرة يقوم بها القطاع الخاص.

والحكومة الإلكترونية هي عبارة عن تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد الحكومات في توصيل الخدمات إلى الجمهور، وهو نفس التطبيق الذي يساعد القطاع الخاص في تقديم خدماته إلى العملاء.

ومن هذا المنظور يتخذ مفهوم *الحكومة الإلكترونية* نطاقاً واسعاً من التطبيقات مثل الإدارة الحكومية والرعاية الصحية والتعليم والإعلام والزراعة والتجارة والثقافة والأعمال.

2. إندونيسيا: عصر استقلال الحكومات المحلية

منذ صدور القانون رقم 1999/22 بشأن الحكم المحلي، تم تفويض سلطات الحكومة المركزية في إندونيسيا إلى المستويات الإقليمية في عدد من المناطق. وحدثت تغييرات كبيرة في إدارات الحكومات المحلية وكذلك في صلة الحكومات المحلية بالحكومة المركزية. وترتب على ذلك تغيير في إدارة الموارد على مستوى الحكومات المحلية. ونتيجة لذلك أصبح توصيل الخدمات بشكل فعال وكفء ونظيف وشفاف إلى الجمهور أمراً أساسياً. وهذه مسألة حيوية من أجل تنمية الموارد البشرية على نحو أفضل وتحسين بيئة الأعمال والمرافق المحلية. وسوف يؤدي ذلك أيضاً إلى تحسين فرص التعليم والوصول إلى المعلومات للمجتمعات المحلية. ويتم تحقيق الحكم الفعال والكفء والنظيف والشفاف من خلال تطبيقات *الحكومة الإلكترونية*.

ويُتوقع، في إندونيسيا، أن تساعد *الحكومة الإلكترونية* في تقوية الإدارات الحكومية المحلية وتحسين استجاباتها لزيادة الطلب على إحداث تغير سريع في المجتمع، كما أنها موجهة للإسراع بالانتعاش الاقتصادي عن طريق تقديم معلومات حديثة ودقيقة للمستثمرين، لكي يتمكنوا من وضع استثماراتهم في المناطق المحلية.

من هنا يتوقع أن تسهم *الحكومة الإلكترونية* في حل أعصى المشاكل الملحة في العصر الجديد لاستقلال الحكومات المحلية، ومن هذه المشاكل التفاوت في القدرات البشرية وندرة المرافق الأساسية (بما في ذلك الاتصالات) وإنعاش الاقتصاد وإعادة بناء الوحدة الاجتماعية. إلا أن أهم أثر لتطبيق *الحكومة الإلكترونية* هو تحسين مشاركة المجتمع في الإشراف على الأداء الحكومي في تقديم الخدمات العامة في توقيت سريع، نتيجة لاستخدام نظام الاتصال الإلكتروني. وهذا يتطلب وصول الناس إلى مرافق *الحكومة الإلكترونية*. أما الفوائد البعيدة المدى فمنها زيادة الميزة التنافسية وتعظيم استخدام الموارد المحلية، لأن هذا الحل يمكن أن يكون عاملاً حفازاً لنجاح تطبيق *التجارة الإلكترونية* التي ستحتل الصدارة في عصر التحرير التجاري.

3. السيناريو الواسع *للحكومة الإلكترونية*: الخطة الطويلة الأجل

يهدف السيناريو الواسع *للحكومة الإلكترونية* إلى تحقيق هدف يشمل كل الجوانب المذكورة أعلاه. ويتصل هذا السيناريو بشكل وثيق باستراتيجية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما لها من أثر كبير على سد الفجوة الرقمية.

ويشتمل السيناريو على ثلاثة عناصر رئيسية (وفقاً للعمل الجاري في فرقة العمل المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للأمم المتحدة):

- تحقيق النفاذ الشامل إلى الخدمات الحكومية وخدمات القطاعات، وذلك بتوفير عُقد النفاذ للمجتمع، أي "مراكز النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، و"نقاط النفاذ العمومية". ويلبي هذا السيناريو الحاجة الملحة إلى *التوصيلية* في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- تنمية الموارد البشرية من أجل إعداد الخبرات (والقوى العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام) في مجال البنية التحتية، والخدمات والتنمية، وكذلك إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية الرسمية وغير الرسمية. وهذا السيناريو يحقق *الكفاءة أو القدرة البشرية*.

- تطوير محتوى وتطبيقات تتفق مع الاحتياجات والظروف المحلية (اللغة المحلية والقيم الاجتماعية وما إلى ذلك). ويتصل هذا العنصر *بمحتوى* تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وسيتم تطبيق سيناريو *الحكومة الإلكترونية* من خلال مفهوم أطلق عليه اسم "حلول نظام المعلومات للحكم المحلي"، وهو نظام ينبغي أن يلبي الخصائص التالية:

- الحل *الشامل* (البوابات والبنية التحتية) التي توفر خدمات تكنولوجيا الإعلام وتطبيقاتها للحكومات المحلية؛ وفي نفس الوقت،
- *النمذجة* التي تتيح تطبيق الخدمات المطلوبة فقط،
- *التحزيم* للخدمات والتطبيقات حسب متطلبات المستعملين،
- *الشمول* من حيث تمكين مشاركة أكبر عدد من القطاعات.

4. ما تم حتى الآن

منذ أواخر 1999 قامت شركة تليكوم، وهي مشغّل خدمة الهاتف الثابت المحلية في إندونيسيا، بالتعاون مع الحكومات المحلية، بإنشاء نظام خدمة عامة على أساس الويب كجزء من تنفيذ نظام *الحكومة الإلكترونية*، بإسم سيمتاب، وهو اختصار عبارة "*نظام معلومات الإدارة تحت سقف واحد*". وحتى الآن قامت إثنتان من الحكومات المحلية بتطبيق نظام *الحكومة الإلكترونية*، وهما تاكالار (وهي محافظة صغيرة تقع على بعد 40 كيلومتراً من ماكاسار، في سولاويسي الجنوبية، http://www.takalar.go.id) وكوتاي الشرقية (وهي محافظة تم إنشاؤها حديثاً في كاليمانتان الشرقية، وهي غنية بمواردها الطبيعية، http://www.kutaitimur.go.id/main/eng/speech.asp).

وبالإضافة إلى نظام سيمتاب، تقدم شركة تليكوم للحكومات المحلية موقعاً للمعلومات يمكن النفاذ إليه من خلال الإنترنت، وتحتوي تلك المعلومات على ما يلي:

- معلومات محلية مثل حالة الطقس والمرور وما إليها.
- معلومات ترويجية مثل الموارد المحلية والسياحة والصناعة ومراكز التجارة وما إلى ذلك.
- الأحداث الهامة مثل المهرجانات والمعارض والأحداث الفنية وما إليها.
- المعلومات العامة والإعلانات العامة.
- إحصاءات السكان والحياة والعمر الإنجابي ومعدلات الوفاة ومعدلات المواليد والدخل المحلي وما إلى ذلك.
- الوظائف الخالية وتبادل المعلومات وما إلى ذلك.

ولتعزيز الوصول إلى الخدمات *الحكومية الإلكترونية* في تاكالار، قامت حكومتها المحلية بالاشتراك مع شركة تليكوم بتنفيذ مراكز إعلام ريفية صوتية، تسمى ديسا ماجو (القرية المتقدمة) لتزويد المجتمع القروي بمعلومات تهم الريف بشكل عام مثل المعلومات الزراعية وأسعار السلع ومصايد الأسماك والغابات والتعليم والصحة وما إلى ذلك. وأقيم هذا النظام الذي يستخدم تكنولوجيا الاستجابة الصوتية في قرية لاسانج في تاكالار.

ومن الطريف أن مفهوم مراكز الإعلام الريفية الصوتية اجتذب اهتمام الوكالة اليابانية الاستشارية الدولية فقدمت منحة لإقامة هذا النظام في قرية لاسانج.

وقامت تليكوم، كمشغّل هاتفي، بإنشاء مقهى الإنترنت في تالاكار، مما جعلها من أوائل المراكز الريفية الصغيرة التي عرفت استخدام الإنترنت.

وقدّمت تليكوم أيضاً حلاً لنظام التعليم عن بعد الذي يقوم على أساس استخدام الويب (التعليم عن بعد) إلى مركز التدريب في وزارتين من الوزارات الإندونيسية. ويستخدم هذا الحل أداة لإنشاء صفحات على الويب يمكن استخدامها كمرفق تعليمي. وقامت تليكوم ذاتها بتصميم هذه الأداة التي سُميت مولّد الويب.

وفي نفس الوقت تم تطوير البنية الأساسية اللازمة *للتجارة الإلكترونية*، والتي تستخدمها عدة شركات مملوكة للدولة وعدد من الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في إندونيسيا.

5. المشروع الريادي لتنفيذ *الحكومة الإلكترونية* المتكاملة في الحكومات المحلية في إندونيسيا

الغرض من هذا المشروع الريادي هو تقديم نموذج حي *للحكومة الإلكترونية* المتكاملة يركز على تحسين نوعية الخدمات العامة، وتوسيع فرص التعليم للمجتمع ككل، وتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم. وهذه الجوانب الثلاثة من شأنها أن تدفع إلى نجاح تنفيذ تكنولوجيا المعلومات باتجاه إقامة مجتمع المعلومات الوطني.

ويشمل هذا المشروع الريادي ثلاث خدمات متكاملة هي:

- *الخدمات العامة الإلكترونية* (سيمتاب)
- *التعليم عن بعد*
- *الأعمال التجارية عن بعد*، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

وسوف تدعم هذه الخدمات بنية أساسية مجتمعية للنفاذ إلى شبكات المعلومات تمكّن من زيادة النفاذ إلى الخدمات:

- مراكز النفاذ المجتمعية
- مراكز التعليم المجتمعية

ويتم النفاذ إلى هذه التطبيقات وتشغيلها بأمان باستخدام رقم سري ذكي وتكنولوجيا البطاقات الذكية، وهي تستخدم أيضاً كبطاقات تحقيق شخصية، وأداة لأمن الشبكات والمعاملات.

ويُتوقع للمشروع نجاح كبير، حيث تسانده وزارة المعلومات والاتصالات في جمهورية إندونيسيا، كما تسانده روح هائلة من الحكومات المحلية حرصاً منها على تقديم خدمات حكومية ذات نوعية جيدة، والتزام أكيد من تليكوم بتشغيل هذا المشروع الرائد.

وهناك أطراف أخرى إلى جانب الحكومة تشترك في هذا المشروع الرائد وتعمل معاً من أجل إنجاحه، ومنها مركز تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في إندونيسيا والمصارف والمعاهد التعليمية والتدريبية.

ومدة المشروع سنة واحدة (2003/2002) وسوف يتم تنفيذه في كوتاي الشرقية، وهي منطقة توجد فيها بالفعل *خدمات عامة إلكترونية* تعمل بشكل جيد.

وفيما يتعلق بمسألة سد الفجوة الرقمية في آسيا والمحيط الهادئ، نعتقد أن هذا المشروع الرائد يمكن أن يكون مثالاً يُحتذى كحل لسد الفجوة الرقمية في بلدان المنطقة، التي لها ظروف مشابهة. وقد قُدم هذا الاقتراح إلى مجتمع الاتصالات في آسيا والمحيط الهادئ أثناء *"الاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات 2002 لمنطقة آسيا والمحيط الهادئ: سد الفجوة الرقمية"* المعقود في نيودلهي بالهند ويتوقع أن يناقش بمزيد من التفصيل في اجتماع آسيا والمحيط الهادئ للمجتمع العالمي للمعلومات، الذي سيُعقد في بروني دار السلام في يوليو 2002.